

クレーム対策講座

クレーム対策で重要なのは、クレームレベルに合わせた対応とスキルで臨むことです。良好な信頼関係を築く接客マナーとクレーム対応基本手順を学びます。是非、この機会に受講下さい。

- 実施概要
1. 開催月日：平成28年 3月4日（金）、3月8日（火）、3月10日（木）（3回コース）
 2. 開催時間：18：00 ～ 20：00
 3. 場 所：久御山町商工会館 研修室（久御山町田井浜代5番地1）
 4. 受講資格：久御山町内に所在する事業所の経営者・従業員の方
 5. 受講料：商工会員・・・無料 一般・・・2,000円
 6. 受講定員：30名（申込先着順）

■講 師 マナー・ソリューション 代表 樋口ひとみ 氏

■内 容

実施回	実施日	内容
1回	3月4日（金） 18:00~20:00	“お客様の好感度が上がる接客マナー” （普通のお客様をクレマーにしない） ・クレームのレベルとは ・ホスピタリティマインドの醸成 ・お客様視点思考の理解 ・良好な信頼関係を築く接客マナー ・好感度が上がるコミュニケーション
2回	3月8日（火） 18:00~20:00	“クレーム対応基本手順” （ピンチをチャンスに変えるクレーム対応） ・手順①「傾聴・共感・謝罪をする」 初期対応で大切な3つの具体的なスキルとフレーズ ・手順②「状況を把握するための質問をする」 効果的な質問の種類と方法 ・手順③「解決策の提示と納得感の共有」 クレームを和らげるコミュニケーション ・手順④「感謝の言葉を伝え前向きな余韻を残す」 クレームをおっしゃるお客様を優良顧客に変えるクロージング
3回	3月10日（木） 18:00~20:00	“ハードクレマーとモンスタークレマー対応” （企業としてのリスク管理対策） ・ハードクレマー・モンスタークレマー対応の心構え ・クレマーの手口とねらうスキ ・企業として必要なクレームバックアップシステムとは ・役立つ法律知識とトークスキルなど

主催：久御山町商工会・京都府商工会連合会

※お申し込みは、下記の「クレーム対策講座」申込書に必要事項をご記入の上、久御山町商工会あてFAX（075-631-6750）またはTEL（075-631-6518）にてお申し込みください。

「クレーム対策講座」申込書

事業所名		参加者名	
所在地		TEL	
業 種		FAX	

※本申込書にご記入いただきました内容は、本商工会業務運営以外には使用いたしません。